

PREMIER ENERGY TRADING S.R.L.

Perioada de raportare: 01.01.2022 - 31.12.2022

Anexa nr. 3 la procedura-cadru conf. Ordin 16/2015

Structura plangerilor in functie de modul de preluare si tipul clientului final

Nr. Crt.	Modul de preluare a plangerilor	Nr. Plangeri	Nr. Plangeri	Nr. Plangeri
		TOTAL	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere in scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	0	0	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	18	0	18
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	88	0	88
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin posta	0	0	0
TOTAL		106	0	106

Anexa nr. 4 la procedura-cadru conf. Ordin 16/2015

Structura plangerilor in functie de categorie, concluzia analizei si respectarea termenului legal

Nr. Crt.	Categorie plangeri	Nr. Plangeri	Nr. Plangeri	Nr. Plangeri	Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)
		TOTAL	Rezolvate in termenul legal	Nerezolvate in termenul legal	
1	Contractarea gazelor naturale	18	18	0	100%
2	Facturarea contravalorii gazelor naturale furnizate	88	88	0	100%
3	Ofertarea de preturi si tarife	0	0	0	100%
4	Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale	0	0	0	100%
5	Asigurarea calitatii gazelor naturale furnizate	0	0	0	100%
6	Functionarea grupurilor de masurare	0	0	0	100%
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	100%
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	0	0	0	100%
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	0	0	0	100%
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	0	0	0	100%
TOTAL, din care:		106	106	0	100%
intemeiate		106	106	0	100%
neintemeiate		0	0	0	100%
nesolutionabile		0	0	0	100%

PREMIER ENERGY TRADING S.R.L.

Perioada de raportare: 01.01.2022 - 31.12.2022

Anexa nr. 5 la procedura-cadru conf. Ordin 16/2015

Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

Nr. Crt.	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1	Contractarea energiei	Explicarea clauzelor contractuale in contextul legislativ si economic actual	Instruirea permanenta a personalului
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	Explicarea modului de facturare si transmiterea la operatorul de masurare a solicitarii de recitare a echipamentului de masura, respectiv de emitere a unui punct de vedere privind cantitatile stabilite pe perioada de defect a contorului. Clientul este informat permanent cu modul de rezolvare si finalizare a solicitarii.	Operatorul de distributie verifica, in urma solicitarii, indexul înregistrat de contor; Daca este cazul, se storneaza factua si se refactureaza cantitatea corecta aprobata de distribuitor.
3	Ofertarea de preturi si tarife	Nu este cazul.	Nu este cazul.
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	Nu a fost cazul. Transmitere plangeri la OD, Înștiintarea clientilor prin intermediul raspunsurilor preliminare/finale cu privire la demersurile facute la OD/mod rezolvare	Nu a fost cazul. Solicitare la OD de a comunica masurile dispuse în vederea asigurarii continuitatii în alimentare
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	Nu a fost cazul. Transmitere plangeri la OD, Înștiintarea clientilor prin intermediul raspunsurilor preliminare/finale cu privire la demersurile facute la OD/mod rezolvare	Nu a fost cazul. Solicitare la OD de a comunica masurile dispuse în vederea asigurarii continuitatii în alimentare
6	Functionarea grupurilor de masurare	Nu a fost cazul. Transmitere plangeri la OD, Înștiintarea clientilor prin intermediul raspunsurilor preliminare/finale cu privire la demersurile facute la OD/mod rezolvare	Nu a fost cazul. Solicitare la OD de a comunica masurile dispuse în vederea asigurarii continuitatii în alimentare
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	Clientului ii este acordat mereu dreptul legal de a schimba furnizorul.	-
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	Nu a fost cazul. Clientul este informat in momentul semnarii contractului si pe toata durata derularii lui.	-
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	Nu a fost cazul. Clientul este informat in momentul semnarii contractului si pe toata durata derularii lui.	-
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	Analiza plangerilor și raspuns în functie de problema semnalata	-